

**ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อ
สายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ**

อาภากร สายสุวรรณ

**การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564**

**THE IMPACT OF THE COVID-19 SITUATION ON AIRLINE EMPLOYEE
MOTIVATION TO RETURN TO WORK EFFICIENTLY**

ARPAKORN SAISUWAN

**An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University
Academic Year 2021**




ใบรับรองการศึกษารายบุคคล


วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อ
สายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
เสนอโดย อาภากร สายสุวรรณ
สาขาวิชา การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 24 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ชื่อผู้เขียน	อาภากร สายสุวรรณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์
สาขาวิชา	สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ผู้วิจัยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ซึ่งการวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และ 2) ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

An Individual Study Title	THE IMPACT OF THE COVID-19 SITUATION ON AIRLINE EMPLOYEE MOTIVATION TO RETURN TO WORK EFFICIENTLY
Author	Arpakorn Saisuwan
Advisor	Asst. Prof. Dr. Sivanun Sivapitak
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

This study of the impact of the COVID-19 situation on Airline employee motivation to return to work efficiently has the following purposes: 1) to study the relationship between the impact of the COVID situation and the efficiency of the airline staff's return to work and 2) to study the relationship between airline employee motivation factors and the efficiency of returning to work for the airline. The target group used in the study were flight attendants, pilots and ground staff of Thai Airways and Thai Smile. The researcher collected a sample of 392 respondents via distribution of online questionnaires to collect quantitative data for the study. Pearson's correlation coefficient was used to analyse the data. The results showed that: 1) the impact of the COVID-19 situation was not related to the efficiency of work quality in terms of workload, time, and cost of returning to work for airline employees and 2) the motivation factors of airline employees showed no correlation with the performance of the quality of work in terms of workload, time, and cost of returning to work for airline employees and supporting factors of airline employees. There is, however, correlation with the operational efficiency of the airline staff's return to work at a statistically significant level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคลเรื่อง “ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพันธ์ ศิวพิทักษ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเป็นที่ปรึกษา และให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ขอขอบพระคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุก ๆ ด้านมาโดยตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ใส่อบรมสั่งสอนชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

อากาศกร สายสุวรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย (Research hypotheses)	4
1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	17
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินในช่วงสถานการณ์โควิด-19	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย	38
3. ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19	47
ตอนที่ 3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน	50
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน	61
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน	66
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุป	79
5.2 อภิปรายผล	85
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	94
ก. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	95
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของสนามบินนานาชาติ 6 แห่งในประเทศไทย พ.ศ. 2561-2563	24
2.2 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของท่าอากาศยาน สังกัดกรมท่าอากาศยาน ینگประมาณ พ.ศ. 2561-2563	26
4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบ จากสถานการณ์โควิด- 19	47
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบ จากสถานการณ์โควิด- 19: ด้านสภาพสังคม	48
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล	49
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ: ด้านความสำเร็จของงาน	52
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ: ด้านการยอมรับนับถือ	53
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ: ด้านลักษณะงาน	54
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ: ด้านความรับผิดชอบ	55
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ั้งจัญงูใจ: ด้านความก้าวหน้า	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน	56
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: ผลตอบแทนและสวัสดิการ	57
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน	58
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	59
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: การปกครองบังคับบัญชา	59
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: สภาพแวดล้อมในการทำงาน	60
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงาน สายการบิน: ปัจจยค้ำจูน: สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง	61
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมา ปฏิบัติงานสายการบิน	62
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมา ปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านคุณภาพของงาน	63
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมา ปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านปริมาณงาน	64
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมา ปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านเวลา	65
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมา ปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	67
4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	68
4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	69
4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	70
4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	71
4.29 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	72
4.30 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	73
4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	74
4.32 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.33 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	76
4.34 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการบิน	77
4.35 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน สายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	78

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของสนามบินนานาชาติ 6 แห่งในประเทศไทย พ.ศ. 2561-2563	25
2.2 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของท่าอากาศยาน สังกัดกรมท่าอากาศยาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563	27
2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	38

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เชื้อไวรัสโคโรนา หรือ โควิด-19 ได้อุบัติขึ้นครั้งแรกในนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และได้แพร่ระบาดไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคทั่วโลก องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ให้เป็นการระบาดครั้งใหญ่ทั่วโลก (องค์การอนามัยโลก, 2563) จากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกในวงกว้างทั้งในภาคบริการและภาคอุตสาหกรรม หนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงนั้นคือ ธุรกิจการบิน (Airline Business) ซึ่งเป็น 1 ใน 4 กลุ่มที่สำคัญของอุตสาหกรรมการบิน (Airline Industry) ประกอบด้วย ธุรกิจการบิน (Airline Business) ธุรกิจอากาศยาน (Aircraft Business) ธุรกิจการทำอากาศยาน (Airport Business) และธุรกิจบริการเครื่องช่วยในการเดินอากาศ (Air Navigation Aids Business) โดยธุรกิจการบิน (Airline Business) เป็นธุรกิจดำเนินการผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นกลุ่มธุรกิจที่สำคัญที่นำไปสู่การเชื่อมโยงและครอบคลุมทุกประเทศในโลกไว้ด้วยกัน เพื่อเดินทางท่องเที่ยว ติดต่อทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 การเดินทางระหว่างประเทศต้องหยุดชะงักไป เนื่องจากประเทศต่าง ๆ เกือบทุกประเทศได้ทำการปิดเมืองหรือปิดประเทศ (Lockdown) เพื่อไม่ให้เกิดการเดินทางเข้ามาแพร่เชื้อโรค ส่งผลให้หลายสายการบินทั่วโลกได้ยกเลิกเที่ยวบินในเส้นทางระหว่างประเทศร้อยละ 80-90 ทำให้สายการบินประสบกับปัญหาการขาดทุน โดยในปีพ.ศ. 2563 สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) ประเมินว่า อุตสาหกรรมการบินทั่วโลกจะขาดทุนถึง 2.6 ล้านล้านบาทและในปี พ.ศ. 2564 ก็ยังขาดทุนต่อเนื่องถึง 0.5 ล้านล้านบาท (รัชตะ จันทรพาณิชย์, 2564)

อย่างไรก็ตามหลังจากองค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ประกาศให้การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จากโรคระบาด (Epidemic) เป็นโรคระบาดครั้งใหญ่ของโลก (Pandemic) อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563 ล่าสุด IATA ได้ปรับคาดการณ์ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่มีต่ออุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศอีกครั้งเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2563 เนื่องจากมาตรการการจำกัดการเดินทางเข้า-ออกประเทศและภาวะการถดถอยของทั่วโลกที่รุนแรงขึ้น ซึ่งทำให้การเดินทางทางอากาศในเส้นทางระหว่างประเทศต้องลดปริมาณลง ดังนั้น IATA จึงคาดการณ์ว่า รายได้จากผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2563 นี้

จะต่ำกว่ารายได้ของปีก่อนจำนวน 252 พันล้านเหรียญสหรัฐ หรือร้อยละ 44 จากตัวเลขรายได้ของเมื่อปี พ.ศ.2562 จากก่อนหน้านี้ที่ IATA ได้คาดการณ์ไว้เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2563 ว่ารายได้จากผู้โดยสารสายการบินทั่วโลกจะลดลง 113 พันล้านเหรียญสหรัฐ ทั้งนี้ปริมาณการขนส่งผู้โดยสารจะลดลงร้อยละ 38 เมื่อเทียบกับปี 2562 และปริมาณการผลิต ด้านผู้โดยสาร ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศจะลดลงร้อยละ 65 ในช่วงไตรมาสที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน แต่สถานการณ์จะฟื้นตัวขึ้นโดยปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสารจะลดลงร้อยละ 10 ในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี สำหรับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกนั้น IATA คาดการณ์ว่า จะมีปริมาณการขนส่งผู้โดยสารลดลงร้อยละ 37 เมื่อเทียบกับปีก่อน และคาดว่ารายได้จากผู้โดยสารจะลดลง 88 พันล้านเหรียญฯ จากปีก่อน ทั้งนี้การคาดการณ์ดังกล่าวอยู่ภายใต้สมมติฐานว่า การเดินทางทางอากาศจะถูกถือคความเป็นเวลา 3 เดือน และเศรษฐกิจจะค่อย ๆ ฟื้นตัวขึ้นภายในปีนี้ อย่างไรก็ตาม IATA มีข้อสังเกตว่า เหตุการณ์นี้ จะทำให้สายการบินประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งโดยทั่วไปสายการบินจะมีสภาพคล่องทางการเงินไม่เกิน 3 เดือน ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายอย่างมากสำหรับสายการบิน ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลของบริษัท Centre for Asia Pacific Aviation (CAPA) ได้คาดการณ์ว่าโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 จะส่งผลกระทบต่อทำให้สายการบินส่วนใหญ่ของโลกประสบภาวะล้มละลาย ภายในสิ้นเดือนพฤษภาคมนี้ ภายใต้สถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานสายการบินได้รับผลกระทบที่เกิดจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 นี้ด้วย (สถาบันการบินพลเรือน, 2563)

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ที่เกิดขึ้นเป็นผลทำให้สายการบินมีการปรับลดพนักงาน พนักงานสายการบินจึงตกงานเป็นจำนวนมาก แม้บางส่วนที่ยังไม่ตกงานก็ต้องเผชิญกับภาวะรายได้ลดลง จากมาตรการของสายการบิน เช่น การลดเงินเดือนของพนักงานเพื่อความอยู่รอดของสายการบิน (workpointtoday.com, 2564) แต่เนื่องด้วยการมีมาตรการของสายการบินที่ออกมาโดยให้พนักงานสายการบินมีการฉีดวัคซีน และมีมาตรการในการป้องกันตนเองจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ทำให้สายการบินสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ อีกทั้งทางสายการบินเองก็ต้องมีมาตรการที่ดีให้กับพนักงานของตนเองด้วย โดยจัดให้มีการสอบถามพนักงานถึงผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในการกลับมาปฏิบัติงานอีกครั้งและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (เกษณรินทร์ งามเลิศ, 2559)

เมื่อศึกษาถึงงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้วพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้าจุนเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ที่มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในตนเอง ต้องการความก้าวหน้าในชีวิต หรือการมีทัศนคติที่ดีต่องาน เนื่องมาจากการมีความชอบในงานที่ได้รับ

มอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร บ้างก็ต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ดีได้นั้นจะมาจากแรงจูงใจในการทำงานได้อีก (ศิริดา เพชรแก้วกุล และเฉลิมพร เย็นเยือก, 2563) โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ออกมาตรการให้พนักงานสายการบินทุกสายการบินได้ปฏิบัติตาม ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการกลับมาทำงานให้สายการบินอีกครั้ง

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564) ได้ออกระเบียบแนวทางปฏิบัติตัวให้แก่ผู้ให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศในระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 กำหนดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในอากาศยานใช้อุปกรณ์ช่วยป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment; PPE) กำหนดให้นักบินสวมหน้ากากอนามัย (Surgical Mask) ลูกเรือให้สวมหน้ากากอนามัยอนามัยและถุงมือยาง (Disposable Medical Rubber Gloves) ตลอดระยะเวลาปฏิบัติการบิน ให้บริการโดยไม่ให้ผู้โดยสารจับต้องเครื่องมืออุปกรณ์บริการอาหาร มีการเผยแพร่ความรู้ให้พนักงานเรื่องลักษณะของโรค และการป้องกันตัวเอง ไม่ให้เกิดความตื่นตระหนก มีการตรวจสอบสุขภาพหากพบพนักงานมีอาการต้องสงสัย ตามความเห็นแพทย์ และให้หยุดพักจนกว่าจะหายเป็นปกติ ซึ่งถือว่าเป็นสวัสดิการที่พนักงานสายการบินต้องได้รับจากองค์กรจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสายการบินการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาความพร้อม และแรงจูงใจในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาการจัมาตรการในการดูแลพนักงานสายการบิน และนำไปสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานสายการบินให้กลับมาทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุดต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1. ผลกระทบของสถานการณ์โควิดกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
2. บ้างก็แรงจูงใจของพนักงานสายการบินกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย (Research hypotheses)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

H1: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H2: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H3: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H4: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H5: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H6: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H7: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H8: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H9: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H10: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H11: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H12: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

1.4 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ จำนวน 19,537 คน (thaiairways.com, 2563)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ผู้วิจัยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.5.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1.1 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ดังนี้

1.1.1 ด้านสภาพสังคม

1.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล

1.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ประกอบด้วย

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables)

ดังนี้

1.2.1.1 ความสำเร็จของงาน

1.2.1.2 การยอมรับนับถือ

- 1.2.1.3 ลักษณะงาน
- 1.2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.2.1.4 ด้านความก้าวหน้า
- 1.2.2 ปัจจัยที่จำแนก สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ดังนี้
 - 1.2.2.1 ผลตอบแทนและสวัสดิการ
 - 1.2.2.2 นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน
 - 1.2.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 1.2.2.4 การปกครองบังคับบัญชา
 - 1.2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 1.2.2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables) ดังนี้

- 2.1 ด้านคุณภาพของงาน
- 2.2 ด้านปริมาณงาน
- 2.3 ด้านเวลา
- 2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้คาดว่าจะเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2564 ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 4 เดือน จนเสร็จสิ้นการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คาดว่าจะนำผลลัพธ์จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบในการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาแรงจูงใจให้แก่พนักงาน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยกำหนดคำศัพท์เฉพาะหรือคำนิยามเชิงปฏิบัติ ดังนี้

ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด หมายถึง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ประกอบด้วย

ด้านสภาพสังคม หมายถึง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลง กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลง เกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจ

ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล หมายถึง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้นทำให้ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลง มีการใช้ชีวิตแบบตั้งเครียดและมีความระแวงมากยิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานกันน้อยลง

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลง ทางองค์กรมีการส่งเสริมด้านสุขภาพของพนักงานลดลง

แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน หมายถึง แรงจูงใจของพนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ที่ได้การกลับมาปฏิบัติงานสายการบินอีกครั้งอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ด้านนโยบายและการบริหารค่าตอบแทน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ในงานวิจัยนี้หมายถึง การกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานสายการบิน ประกอบด้วย

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของอาชีพ

ด้านปริมาณงาน หมายถึง วางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ มีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ งานมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน แก้ไขปัญหาหรือการให้บริการผู้มาใช้บริการ และปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ท่านได้รับมอบหมาย

ด้านเวลา หมายถึง มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น ทำงานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ งานที่ทำมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ และมีความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง การได้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม กำหนดวางแผนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในค่าใช้จ่าย จัดสรรทรัพยากรที่อยู่ในองค์กร เช่น วัสดุในการป้องกันโรคได้อย่างเหมาะสม และมีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้กล่าวว่า ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น โดยมีลักษณะสำคัญ คือ มีพลังชี้นำ และมีความคงทนในการแสดงพฤติกรรม

จิตสิทธิ์ เสียวเสถียรวงศ์ (2555) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น รายได้ การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อเกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แต่ในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบก็จะเกิดความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขึ้น

จิตติพร เสถียรพันธุ์ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา (2559) ยังกล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวแทนของความ ต้องการของปัจเจกบุคคล คนที่มีความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียด

และความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ บัณฑิตบุคคลนั้นขยันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเป้าหมายบางอย่างของตน

Aguenza, B. B., & Som, A. P. M. (2018) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมากเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

Calk, R., & Patrick, A. (2017) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ พลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้ม และระยะเวลาของพฤติกรรมการทำงานนั้น

Monica, R. (2019) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง บัณฑิตหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ก็ตามกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ และเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ได้ตามความต้องการของตน โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมาใช้ในการวิเคราะห์กับงานวิจัยในครั้งนี้

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ Maslow

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ Maslow (1970 อ้างถึงใน Muchtar, M., 2017) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยอธิบายว่า การจูงใจคนตามความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เป็นเรื่องของการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายความเจ็บปวดและความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน นอกจากนี้ยังหมายถึงความมั่นคงของงานอีกด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Belongingness needs) นอกเหนือจากการได้รับความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางสังคม ดังนั้นจึงต้องการได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการหลังจากได้รับความต้องการจากทั้งสามข้างต้นแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการความมั่นใจตนเอง โดยต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการรับสูงสุด หลังได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ข้างต้นแล้ว ความต้องการในระดับนี้จะเป็นความต้องการที่จะสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง และผลักดันชีวิตของตนเองให้เข้าไปในทางที่ดีที่สุด แต่อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของตัวบุคคล

นอกจากนี้มาสโลว์ ยังเสนอการประยุกต์เพื่อใช้มุ่งใจในการปฏิบัติงานมีข้อควรปฏิบัติอย่างไร โดยแบ่งออกเป็น มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง เป็นการตอบสนองความต้องการด้านสังคมกระทำได้โดยการให้ความรู้สึกแก่บุคคลที่ทำงานว่าส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และได้รับโอกาสในด้านอื่น ๆ

2. ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นคงปลอดภัยโดยให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานไม่ปล่อยให้ว่างงานหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลหรือได้รับความยุติธรรมเมื่อได้รับการกลั่นแกล้ง

3. ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จเป็นการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จกระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถที่มีอยู่

ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ Alderfer (1972 อ้างถึงใน จิริลิตี เลียวเสถียรวงศ์, 2555) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยอาศัยพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่มีจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ คือ แอลเดอร์เฟอร์ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งจะใช้สะดวกและตรงกับความเป็นจริง ประกอบด้วย E หรือความต้องการดำรงชีวิต (Existence) R หรือความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness) และ G หรือความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth) ซึ่งความต้องการแต่ละประเภทขยายความดังนี้

1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) หรือ E ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในชีวิตจริงในองค์กรนั้นความต้องการค่าจ้าง เงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน หรือผลประโยชน์ที่ลูกจ้างควรจะได้รับตามกฎหมายแรงงานคุ้มครอง

2. ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness needs) หรือ R จะประกอบด้วยความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคลในองค์กร หรือระหว่างบุคคลในครอบครัว เช่น สมาชิกในครอบครัวเพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วยเหล่านี้ล้วนอยู่ในความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) หรือ G เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุดและการเติบโตก้าวหน้าของคนที่ทำงาน มีความต้องการอยากเป็นผู้มีความริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไปเรื่อย ๆ ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ ทฤษฎี ERG จะมีข้อสันนิษฐาน 3 ประการสำคัญ คือ

3.1 ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง (need satisfaction) โดยถ้าหากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อยกว่า ความต้องการในระดับอื่น ๆ บุคคลนั้น ๆ ก็จะมีความต้องการประเภทนั้นที่สูงขึ้น

3.2 ขนาดความต้องการ (desire strength) กล่าวคือ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเพียงพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการที่เคยได้รับสูงขึ้น หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

3.3 ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (need frustration) กล่าวคือ เมื่อความต้องการสูงแต่ไม่ได้รับการตอบสนอง หรือมีอุปสรรค ก็จะทำให้บุคคลนั้น ๆ มีความต้องการที่มีระดับรองลงมาแทน นอกจากนี้ทฤษฎี ERG ได้เสนอการประยุกต์ใช้ เพื่อมุ่งใจในการปฏิบัติงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม และด้านความรู้สึกระส่ำระสายความสำเร็จเป็นความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุดและเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก เน้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยค้นพบสาเหตุจูงใจมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ (รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ, 2559)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) จะเป็นเรื่องของความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการมีโอกาสดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายในของมนุษย์ ถ้ามีมากพอแล้วจะทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นเรื่องของนโยบายการบริหารงานของต่างละองค์กร เช่น สภาพการทำงานโดยทั่วไป ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถทำให้คนพอใจในงานได้ เพียงแต่ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านองค์ประกอบสุขวิทยาถ้าจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) เงินเดือน (Salary) สถานการณ์อาชีพ (Status) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) ความมั่นคงในงาน (Job security) สภาพการทำงาน (Working condition) และวิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical)

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย หลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ผู้วิจัยเลือกใช้ คือ ทฤษฎีของมาสโลว์ โดยอธิบายว่า มนุษย์จะมีความต้องการเป็นระดับขั้น 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต โดยมนุษย์จะพยายามผลักดันตัวเองจากระดับขั้นที่หนึ่งจนถึงระดับขั้นสุดท้าย คือ การประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งนอกจากนี้ในการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่เน้นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยค้นพบสาเหตุจูงใจมาจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มาสร้างเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจ พบว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ (เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559)

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง จิตใจของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำเพื่อให้ได้รับผลรับอย่างที่ต้องการ โดยสิ่งจูงใจภายในนี้เป็นจูงใจที่เกิดขึ้นเองในตัวบุคคล ไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมหรือบุคคลอื่น การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need)

1.2 เจตคติ (Attitude)

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest)

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง การได้รับแรงบันดาลใจหรือแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้ความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายความสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยการจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวัง

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ สิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้มีการพฤติกรรม เช่น การให้รางวัล (Rewards) หรือการลงโทษ (Punishment) เป็นต้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า ประเภทของแรงจูงใจมี 2 ประเภท คือ การจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก โดยแรงจูงใจภายในเกิดจากความต้องการเจตคติ และความสนใจพิเศษ ส่วนแรงจูงใจภายนอก เกิดจากเป้าหมายหรือความคาดหวัง ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ และเครื่องล่อใจอื่น ๆ

2.1.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของแรงจูงใจ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) อธิบายว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ โดยแบ่งได้ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สุขภาพ อายุ เวลาในการทำงาน เชาวปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงานที่ต้องใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมกับค่าตอบแทน ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการงาน ขนาดของหน่วยงาน ระยะทางระหว่างสถานที่ทำงานกับที่พักอาศัย และสภาพทางภูมิศาสตร์

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับหรือรายได้ที่ดี ผลประโยชน์ สิ่งชดเชย โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การนิเทศงาน และการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

Muchtar, M. (2017) ได้อธิบายไว้ว่าองค์ประกอบของแรงจูงใจ สามารถแบ่งได้ 2 ประการ ได้แก่

1. ธรรมชาติของแต่ละบุคคลเพราะคนแต่ละคนไม่เหมือนกัน (Individual Differences) มีความแตกต่างกัน ตามภูมิลำเนาและสภาพแวดล้อมที่เกิด

1.1 แรงขับ (Drive) เป็นความตึงเครียดทางร่างกาย ที่ทำให้เกิดกิจกรรมที่จะบรรเทาหรือลดความตึงเครียดนั้น ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ซึ่งแรงขับเหล่านี้มนุษย์จะพยายามทำให้แรงขับหายไป โดยแรงขับแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.1.1 แรงขับภายในร่างกาย (Primary Drive) คือปฏิกิริยาที่ร่างกายแสดงให้บุคคลนั้นรับรู้ว่าเป็นร่างกายขาดความสมดุล หรือต้องการสิ่งใด อย่างเช่นการกระหายน้ำ ก็เกิดจากการที่ร่างกายขาดน้ำ จึงแสดงแรงขับออกมา คือการกระหายน้ำ

1.1.2 แรงขับภายนอกในร่างกาย (Secondary Drive) คือ แรงขับที่ไม่ได้เกิดจากร่างกายเป็นตัวตั้งการ แต่แรงขับภายนอกนี้จะเกิดจากความต้องการ สติปัญญา ทักษะและสังคม เป็นตัวตั้งการให้มีแรงขับขึ้นมา และบุคคลนั้นก็พยายามทำให้แรงขับนั้นไป

1.2 ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ที่เกิดจากทักษะและเป็นความรู้สึกของบุคคลที่วาดภาพหรือคิดถึงอนาคตข้างหน้า ที่ยังไม่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความวิตกกังวล

2. สถานการณ์ต่าง ๆ กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่ 2 ของแรงจูงใจเนื่องจากสภาพแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตามสภาพแวดล้อมตนเองอยู่

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจจำแนกได้ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) และปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขึ้น

2.2.5 รูปแบบการสร้างแรงจูงใจ

การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสร้างแรงจูงใจ พบว่าได้สรุปและอธิบายไว้ว่า การสร้างแรงจูงใจ จำแนกได้ 3 รูปแบบ ดังนี้ (จูติพร เสถียรพันธุ์ และ พนิดา สุรชัยกุลวัฒนา, 2559)

1. รูปแบบความสุขในการทำงาน กล่าวคือ การรับรู้ของบุคลากรถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ โดยองค์ประกอบของความสุขในการทำงานจำแนกได้ 8 ประการ ดังนี้

1.1 เกิดความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ (Enjoy what you do)

1.2 รู้สึกว่าได้ทำงานที่ดีและมีความภูมิใจในงานที่ทำ (Do good work and feel proud of it)

1.3 รู้สึกว่าได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี (Work with nice people)

1.4 รับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความสำคัญ (Know that what you do is important)

1.5 รับรู้ว่ามิบุคคลที่เห็นคุณค่าในงานของตน (Are recognized for your work)

1.6 มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ (Take responsibility)

1.7 มีความรู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน (Have fun at work)

1.8 มีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน (Are motivated and energized)

2. รูปแบบความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล่าวคือ กระบวนการที่บุคคลไวต่อปัญหา ข้อบกพร่อง ช่องว่างในด้านความรู้ สิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ประสานกันและไวต่อการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ไวต่อการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา ไวต่อการเดาหรือการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับข้อบกพร่อง ทดสอบและทดสอบอีกครั้งเกี่ยวกับสมมติฐาน จนในที่สุดสามารถนำเอาผลที่ได้ไปแสดงให้เห็นปรากฏแก่ผู้อื่นได้ โดยองค์ประกอบของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จำแนกได้ 5 ขั้นตอน

2.1 การค้นหาข้อเท็จจริง (Fact Finding) กล่าวคือ เริ่มจากการความรู้สึกกังวล สับสนวุ่นวายแต่ยังไม่สามารถหาปัญหาได้ว่าเกิดจากอะไร ต้องคิดว่าสิ่งทำให้เกิดความเครียดคืออะไร

2.2 การค้นพบปัญหา (Problem – Finding) กล่าวคือ เมื่อคิดจนเข้าใจจะสามารถบอกได้ว่าปัญหาด้านใดคืออะไร

2.3 ถ้ล้าค้นพบความคิด (Ideal – Finding) กล่าวคือ คิดและตั้งสมมติฐาน ตลอดจนรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทดสอบความคิด

2.4 การค้นพบคำตอบ (Solution – Finding) กล่าวคือ ทดสอบสมมติฐานจนพบคำตอบ

2.5 การยอมรับจากการค้นพบ (Acceptance – Finding) กล่าวคือ ยอมรับคำตอบที่ค้นพบและคิดต่อว่าการค้นพบจะนำไปสู่หนทางที่จะทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ต่อไปที่เรียกว่า การท้าทายในทิศทางใหม่ (New Challenge)

3. รูปแบบความมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยมิใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าปกติ แต่ได้ผลรับเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม โดยองค์ประกอบของความมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย ดังนี้

3.1 กลยุทธ์ (Strategy) กล่าวคือ การกำหนดภารกิจพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์กรโอกาสและอุปสรรคภายนอก เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.2 โครงสร้าง (Structures) กล่าวคือ การมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 ระบบ (Systems) กล่าวคือ ระบบภายในองค์กรที่สนับสนุนทำให้บรรลุเป้าหมาย ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

3.4 รูปแบบ (Styles) กล่าวคือ รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความเหมาะสมกับบุคลากรภายในองค์กรและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

3.5 บุคลากร (Staff) กล่าวคือ ผู้ร่วมงาน พนักงาน ภายในองค์กร

3.6 ความสามารถ (Skill) กล่าวคือ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร และ ผู้บริหาร ขององค์กร

3.7 ค่านิยม (Shared Values) กล่าวคือ วัฒนธรรม ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสร้างแรงจูงใจ สรุปได้ว่า รูปแบบการสร้างแรงจูงใจสามารถจำแนกได้ 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบความสุขในการทำงาน รูปแบบความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และรูปแบบความมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละรูปแบบมีมุ่งให้กับลักษณะบุคลากรที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในองค์กรว่าต้องการรูปแบบใดมากกว่ากัน ก็ใช้รูปแบบนั้น ๆ ในการสร้างแรงจูงใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ดังนี้

กนกอร สืบสิน (2558) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถสำเร็จ ที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่ได้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์

ฉัตรรัตน์ มีมาก (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพมุ่งทำให้เกิดการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย

โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่าทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)

รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

กนกอร สืบสิน (2558) ได้ศึกษา และอธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ $E = (O-I) + S$

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ โดยมีใช้ทรัพยากรได้อย่างเต็มที่และมีใช้ทรัพยากรที่ต่ำกว่าปกติ แต่ได้ผลรับเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม ของพนักงานสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงาน

2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สุนิตพร เสถียรพันธุ์ และพนิตา สุรชัยกุลวัฒนา (2559) ได้สรุปและอธิบายว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกได้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจต่อผลงานการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ จำนวนชิ้นงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน หรือตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) กล่าวคือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) กล่าวคือ การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการปฏิบัติงาน และมีราคาที่จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกได้ 4 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) และทั้ง 4 ประการนี้จะต้องมีความสอดคล้องกัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำการจำแนกดังกล่าวมาใช้เป็นตัวแปรตามในการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้อธิบายไว้ ดังนี้

จิริลิตี เลียวเสถียรวงศ์ (2555) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External And internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัติได้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ต่อองค์กรนั้น ๆ ด้วย

รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

ฐิติรัตน์ มีมาก (2562) กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) หมายถึง ทีมงานมีทักษะที่ต่างแตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความผสมผสานในการดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป
2. มีเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) หมายถึง ทีมงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่งเป้าหมายเหล่านั้นสอดคล้องกัน นโยบายขององค์กรด้วย
3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) หมายถึง สมาชิกทีมมีความสัมพันธ์ในการทำงานกันอย่างเปิดเผย สมาชิกในทีมสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง เมื่อเกิดปัญหาหารือร่วมกันแก้ไขปัญหา

4. ได้รับการสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) หมายถึง สมาชิกทุกคนในทีมมีความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายงาน นอกจากนี้ยังมีการช่วยเหลือและสนับสนุนกันอยู่เสมอ

5. มีความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) หมายถึง สมาชิกในทีมทุกคนมีความเข้าอกเข้าใจกัน และร่วมกันทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

6. มีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) หมายถึง เมื่อมีงานเข้ามา ทางทีมงานจะมีวิธีการในการจัดการกับงานอย่างเป็นระบบ และทุกคนในทีมรู้จักบทบาทหน้าที่ของตน

7. มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) หมายถึง ผู้นำในทีมหรือผู้บริหารจะต้องมีภาวะผู้นำที่สามารถรับมือได้กับทุกสถานการณ์ และมีความเด็ดขาด เมื่อต้องตัดสินใจ

8. มีการติดตามการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) หมายถึง ผู้นำของทีมจะต้องมีการตามงานของลูกค้ำทีม อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเช็คความถูกต้องของชิ้นงานนั้นให้มีความสมบูรณ์

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) หมายถึง การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. มีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม (Sound Inter-Group Relations) หมายถึง สมาชิกในทีมมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ คอยให้ความช่วยเหลือกัน ด้วยความจริงใจ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

ฉัตรดา ทิพย์จันทา (2562) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรว่ามีดังต่อไปนี้คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กล่าวคือ แผนปฏิบัติการขององค์กร ที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่นๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย องค์กรเป็นจำนวนมากได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงาน องค์กรโดยทั่วไปจะมีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1.1 การประเมินสภาพการทำงาน (Assessing) หมายถึง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษา หรือพิจารณาธรรมชาติและความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ สังเกตสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ วัตถุประสงค์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน

1.2 จัดลำดับความสำคัญของงาน (Prioritizing) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย จุดประสงค์ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรตามลำดับความสำคัญ ประกอบด้วยงาน กำหนดเป้าหมาย ระบุจุดประสงค์ในการทำงาน กำหนดทางเลือก จัดลำดับความสำคัญ

1.3 ออกแบบวิธีการทำงาน (Designing) หมายถึง การวางแผนขั้นตอนวิธีการทำงาน ฝายต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยงานจัดสายงานให้ส่วนประกอบต่างๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กัน หาวิธีการทำงานเอาทฤษฎีหรือแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงาน

1.4 จัดสรรทรัพยากร (Allocation resources) หมายถึง การกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วยงานกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของหน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้หน่วยงานต่าง ๆ กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นจะต้องใช้สำหรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

1.5 ประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับคน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การเปลี่ยนแปลงไปสู่การบรรลุผลสำเร็จ

1.6 นำการทำงาน (Directing) หมายถึง การแนะแนวทางในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดสภาพที่เหมาะสม โดยกำหนดแนวทางหรือกฎเกณฑ์การทำงานให้มีความชัดเจน กำหนดระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับเวลา ปริมาณหรืออัตราความเร็วในการทำงาน แนะนำการปฏิบัติ และชี้แจงกระบวนการทำงาน ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงาน

2. โครงสร้าง (Structures) กล่าวคือ การจัดแบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดให้มีสายการบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการทำงาน การทำงานมีการกำหนดมาตรฐาน มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์การมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ระบบ (Systems) กล่าวคือ ระบบจะต้องมีการจัดการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมงานอย่างดี ไม่ก่อให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน และเกิดความสับสนระว่างการทำงาน โดยระบบขององค์กรช่วยให้บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) กล่าวคือ รูปแบบและลักษณะการทำงานที่มีความเหมาะสมและสามารถเป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ อีกทั้งแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

5. บุคลากร (Staff) กล่าวคือ กำหนดหน้าที่ตามภารกิจให้กับผู้ร่วมงาน โดยเมื่อบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทได้

6. ความสามารถ (Skill) กล่าวคือ ทักษะของผู้ปฏิบัติงานที่ตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถ ทักษะหลากหลาย และตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ด้วย อาทิ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการ และมีความสามารถในการปรับตัว

7. ค่านิยม (Shared Values) กล่าวคือ การกำหนดข้อตกลงร่วมกันของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีพฤติกรรมในทางเดียวกัน ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย 7 ประการคือ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structures) ระบบ (Systems) แบบ (Styles) บุคลากร (Staff) ความสามารถ (Skill) และค่านิยม (Shared Values) ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อไป

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินในช่วงสถานการณ์โควิด-19

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ดูเหมือนว่าตัวเลขของผู้ติดเชื้อจะยังเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้รัฐบาลต้องยืดระยะเวลามาตรการล็อกดาวน์ จากเดิมที่จะสิ้นสุดวันที่ 2 ส.ค.64 ออกไปอีก 14 วัน หรือ 2 สัปดาห์ นับจากวันที่ 2 ส.ค. พร้อมทั้งเพิ่มพื้นที่สีแดงเข้มอีก 16 จังหวัด จนครบทุกภาค รวมเป็น 29 จังหวัด และขอให้ประชาชนงดภารกิจที่ต้องเดินทางออกนอกเขตสถานในช่วงเวลา 21.00-04.00 น. เพื่อให้ยอดผู้ติดเชื้อลดลงให้มากที่สุด

ไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และจากมาตรการล็อกดาวน์ครั้งนี้ดูเหมือนจะเป็นการซ้ำเติมผู้ประกอบการอย่างหนักหนาสาหัส แม้ว่าที่ผ่านมาผู้ประกอบการได้หามาตรการเพื่อให้บริษัทอยู่รอด แต่ไม่สามารถประคับประคองต่อไปได้อีก เนื่องจากเมื่อหยุดบินรายได้ก็เป็นศูนย์ ซึ่งสวนทางกับรายจ่ายที่ยังเท่าเดิม ดังนั้นผู้ประกอบการจึงรวมตัวกันเพื่อให้รัฐบาลเข้ามาช่วยเหลือ

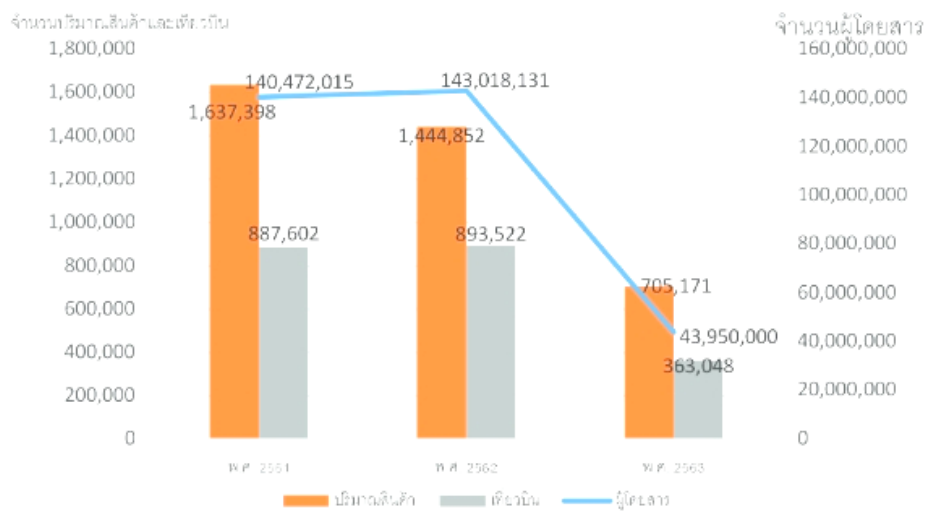
2.3.1 ผลกระทบของสายการบินจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทั่วโลกในครั้งนี้ ประเทศต่าง ๆ มีนโยบายควบคุมหลัก ๆ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดให้อยู่ในวงจำกัดด้วยการปิดประเทศ ปิดน่านฟ้า และการจำกัดการเดินทาง โดยข้อจำกัดเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจสายการบินและธุรกิจในช่วงโซ่การให้บริการด้วย เช่น ผู้ผลิตเครื่องบินและเครื่องยนต์ ศูนย์ซ่อมเครื่องบิน ท่าอากาศยาน และพันธมิตรสายการบิน ตลอดจนการประกันภัยในธุรกิจการบิน กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน ระหว่างปี 2561-2563 ได้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลก่อนและระหว่างเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 แสดงให้เห็นแนวโน้มและผลกระทบของธุรกิจการบินของประเทศไทยทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ของท่าอากาศยานในสังกัดบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตารางที่ 2.1 และ ท่าอากาศยานในสังกัดกรมท่าอากาศยาน ดังภาพที่ 2.1 และผู้เขียนได้นำข้อมูลจากตารางมาจัดทำแสดงเป็นภาพที่ 2.1 และ 2.2 เพื่อให้เห็นแนวโน้มที่ชัดเจนมากขึ้น

ตารางที่ 2.1 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของสนามบินนานาชาติ 6 แห่งในประเทศไทย พ.ศ. 2561-2563

ธุรกิจสายการบิน	พ.ศ.2561		พ.ศ.2562		พ.ศ.2563	
	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)
ผู้โดยสาร (คน)	140,472,015	5.53	143,018,131	1.81	43,950,000	-69.27*
เที่ยวบิน (เที่ยว)	887,602	6.54	893,522	0.67	363,048	-59.37*

ที่มา: (1) บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2561-2562 (2) กองเศรษฐกิจการบิน พ.ศ. 2563 *ร้อยละประมาณการ



ภาพที่ 2.1 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของสนามบินนานาชาติ 6 แห่งในประเทศไทย พ.ศ. 2561-2563

จากตารางที่ 2.1 และภาพที่ 2.1 แสดงจำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของสนามบินนานาชาติ 6 แห่ง (ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ท่าอากาศยานนานาชาติแม่ฟ้าหลวงเชียงราย ท่าอากาศยานนานาชาติภูเก็ต ท่าอากาศยานนานาชาติหาดใหญ่) ในประเทศไทย พ.ศ. 2561-2563 พบว่าในปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จำนวนผู้โดยสารและปริมาณเที่ยวบินมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศในปี พ.ศ. 2562 ลดลงเพียงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ปี พ.ศ. 2563 (ม.ค.-พ.ย.) จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศมีแนวโน้มลดลงค่อนข้างมาก กล่าวคือมีจำนวนผู้โดยสาร 140.47 ล้านคน และ 143.02 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 และปี พ.ศ. 2561 ร้อยละ 5.53 และ 1.81 ตามลำดับ ส่วนช่วงพ.ศ. 2563 (ม.ค.-พ.ย.) มีจำนวนผู้โดยสาร 43.95 ล้านคน ลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 69.27*

ในส่วนปริมาณเที่ยวบินปี พ.ศ. 2561 และ พ.ศ. 2562 มีจำนวนเที่ยวบิน 8.87 แสนเที่ยวบิน และ 8.94 แสนเที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 ร้อยละ 6.54 และ 0.67 ตามลำดับ แต่ในช่วงพ.ศ. 2563 (ม.ค.-พ.ย.) จำนวนเที่ยวบิน 3.63 แสนเที่ยวบินลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 59.37*

สำหรับปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่าปี พ.ศ. 2561 มีปริมาณการขนส่งสินค้า 1.64 ล้านตันเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 2.65 ส่วนใน พ.ศ. 2562 และช่วงพ.ศ. 2563 (ม.ค.-พ.ย.) มีจำนวน 1.44 ล้านตัน และ 0.71 ล้านตัน ลดลงจากปีพ.ศ. 2560 และ 2561 ร้อยละ 11.76 และ 51.19* ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบินและปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของสนามบินนานาชาติ 6 แห่งในประเทศไทยช่วง พ.ศ. 2561-2563 พบว่าช่วง พ.ศ. 2563 (ม.ค.-พ.ย.) เป็นระยะที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะรัฐบาลได้ประกาศการใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พ.ร.ก. ฉุกเฉิน) ซึ่งมีการจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด และสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้มีประกาศห้ามอากาศยานที่ทำการบินเข้าสู่ประเทศชั่วคราว ส่งผลให้สายการบินประกาศหยุดบินชั่วคราวเที่ยวบินจึงเหลือบริการเฉพาะเที่ยวบินพิเศษเพื่อส่งคนไทยกลับประเทศและเครื่องบินเปล่าที่เข้ามารับชาวต่างประเทศกลับประเทศเท่านั้น ถึงแม้ว่าบางสายการบินจะยังสามารถทำการบินเพื่อขนส่งสินค้าได้ แต่ปริมาณการขนส่งสินค้าก็ยังคงลดลงในทิศทางเดียวกันกับผู้โดยสาร และจำนวนเที่ยวบิน เพราะปริมาณการขนส่งสินค้ามีความสัมพันธ์ทางตรงกับจำนวนเที่ยวบินที่ใช้ในการขนส่งผู้โดยสารนั่นเอง

ตารางที่ 2.2 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยาน สังกัดกรมท่าอากาศยาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

ธุรกิจสายการบิน	พ.ศ.2561		พ.ศ.2562		พ.ศ.2563	
	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)	จำนวน	เปลี่ยนแปลง (%)
ผู้โดยสาร (คน)	19,097,455	4.26	18,211,157	-4.64	11,359,848	-37.62
เที่ยวบิน (เที่ยว)	152,350	0.92	143,378	-5.89	98,841	-31.06

ที่มา: กรมท่าอากาศยาน, 2563



ภาพที่ 2.2 จำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของท่าอากาศยาน สังกัดกรมท่าอากาศยาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563

จากตารางที่ 2.2 และภาพที่ 2.2 แสดงจำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานสังกัดกรมท่าอากาศยาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2563 มีทิศทางสอดคล้องกัน กล่าวคือในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีจำนวนผู้โดยสาร 19.10 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ร้อยละ 4.26 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2563 มีจำนวนผู้โดยสาร 18.21 ล้านคนและ 11.36 ล้านคน ลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา ร้อยละ 4.64 และ 37.62 ตามลำดับในส่วนของปริมาณเที่ยวบิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่ามีจำนวน 1.5 แสนเที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 0.92 ขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2563 มีปริมาณเที่ยวบินภายในประเทศ 1.4 แสนเที่ยวบิน และ 0.98 แสนเที่ยวบิน ลดลงจากเที่ยวบินที่ผ่านมา ร้อยละ 5.89 และ 31.06 ตามลำดับสำหรับปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 6.8 ล้านตันลดลงจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 79.23 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ 2563 มีปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศจำนวน 5.6 ล้านตัน และ 3.6 ล้านตันลดลงจากเที่ยวบินที่ผ่านมา ร้อยละ 18.13 และ 34.67 ตามลำดับเมื่อพิจารณาจำนวนผู้โดยสาร ปริมาณเที่ยวบิน และปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานสังกัดกรมท่าอากาศยาน พบว่ามีแนวโน้มลดลงทุกปีโดยเฉพาะปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้เป็นผลจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้สายการบินภายในประเทศไม่สามารถให้บริการแบบประจำได้ สายการบินบางส่วนหยุดการบินชั่วคราว เครื่องบินไม่สามารถรองรับผู้โดยสารเต็มจำนวนที่นั่ง

เนื่องจากต้องสร้างการรักษาระยะห่างตามมาตรการจำกัดการเดินทางและความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

2.3.2 การปรับตัวของสายการบินในประเทศไทย

การปรับตัวของสายการบินในประเทศไทยที่ผ่านมาการขนส่งสินค้าทางอากาศของไทยส่วนใหญ่จะขนส่งไปกับใต้ท้องเครื่องบินโดยสาร ดังนั้นการห้ามอากาศยานโดยสารทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 จึงส่งผลให้ปริมาณการขนส่งสินค้าลดลงในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ตามสายการบินยังสามารถทำการบินเพื่อขนส่งสินค้าได้ ประกอบกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ได้ออกประกาศ กพท. เรื่อง การยกเว้นมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการขนส่งสินค้าภายในห้องโดยสารของผู้ดำเนินการเดินอากาศ ในสถานการณ์ที่มีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 (COVID-19) เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการรับขนส่งสินค้าในช่วงเวลาปัจจุบัน (Nophawhan, 2563) ขณะเดียวกันสายการบินภายในประเทศก็ได้พยายามพวงธุรกิจของตัวเองเช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ เช่น การบินไทยเปิดโครงการเที่ยวบินพิเศษ “บินรับมงคลบนฟ้า” ผ่าน 99 สถานีที่ศักดิ์สิทธิ์ในประเทศไทย บินวันไม่ลงจอด 3 ชั่วโมง ครอบคลุม 31 จังหวัดในประเทศไทย การขยายการให้บริการอาหาร เติลเวอรี่อาหาร และการขายเบเกอรี่ Puff & Pie ผ่านช่องทางทั้งของร้านค้าและออนไลน์สายการบินแอร์เอเชีย ก็ใช้วิธีการคล้ายๆกัน มีการนำเสนอตัวแบบนูปเฟต การนำสินค้าที่บริการบนเครื่องบินมาจำหน่ายให้กับบุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นขนม หรือ ชานมไข่มุก รวมทั้งยังเปิดหลักสูตรสอนพนักงานทำการค้าออนไลน์ให้พนักงานเปิดเส้นทางเที่ยวทั่วไทย โดยลดราคาตั๋วเดินทาง เป็นต้นนอกเหนือจากวิธีการที่กล่าวมาแล้วสายการบินยังมีการใช้มาตรการอื่นๆ ประกอบ เช่น การปรับลดเงินเดือนของผู้บริหาร การขอความร่วมมือนักบินในการใช้สิทธิ์สมัครใจลางานโดยไม่รับเงินเดือน รวมทั้งการเลิกจ้างนักบิน ลูกเรือ และพนักงานต่าง ๆ รวมทั้งการปรับลดสวัสดิการของผู้บริหารและพนักงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ในขณะที่สายการบินนกแอร์ก็ได้ใช้วิธีการจัดโปรโมชั่น “ซื้อก่อน บินทีหลัง” ซึ่งเป็นการขาย voucher ล่วงหน้าเพื่อนำไปใช้ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 ธันวาคม 2563

2.3.3 ภาครัฐกับการช่วยเหลือสายการบิน

การหยุดบินระหว่างประเทศ ภาครัฐได้ให้ความช่วยเหลือสายการบินในหลายรูปแบบภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถผ่านพ้นช่วงวิกฤตและกลับมาให้บริการได้ ซึ่งสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ IATA ให้เหตุผลที่ภาครัฐควรจะต้องเข้ามาสนับสนุนธุรกิจการบิน เช่น การช่วยลดการเลิกจ้างงานในธุรกิจการบิน ช่วยรักษาการคมนาคมขนส่งในพื้นที่ค่อนข้างไกล การทำให้การขนส่งสินค้าทางอากาศโดยเฉพาะยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ยังดำเนิน

ต่อไปได้ และที่สำคัญคือ การช่วยรักษาการเชื่อมต่อทางอากาศ (Air Connectivity) โดยสามารถดำเนินการได้ 2 ลักษณะ (ชนกร ณรงค์วานิช, 2563) คือ

1. ถ้าเป็นสายการบินขนาดใหญ่ที่สถานะทางการเงินที่ค่อนข้างดี จะสามารถเพิ่มสภาพคล่องตนเองได้ด้วยการระดมทุน เช่น Singapore Airlines เพิ่มทุนราว 3.45 แสนล้านบาทด้วยการออกหุ้นสามัญและหุ้นกู้แปลงสภาพ หรือวิธีการควบรวมและซื้อกิจการ (Mergers and Acquisitions) เพื่อเสริมความแข็งแกร่ง

2. ถ้าเป็นสายการบินที่มีสถานะทางการเงินที่ไม่ค่อยดี รัฐบาลในหลายประเทศได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจสายการบินภายใต้เงื่อนไขที่รัฐกำหนด ซึ่งรูปแบบการให้ความช่วยเหลือในต่างประเทศแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

2.1 การลดค่าธรรมเนียมและค่าภาษีในธุรกิจการบิน เช่น การลดค่าจอดเครื่องบิน การลดค่าบริการจราจรทางอากาศ การลดค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ และการลดภาษีเครื่องบินกับภาษีสนามบิน เช่น รัฐบาลออสเตรเลียให้ความช่วยเหลือสายการบินในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมและค่าภาษีในธุรกิจการบินมูลค่ากว่า 460 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และในสิงคโปร์ให้ความช่วยเหลือมูลค่ากว่า 250 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา

2.2 การสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรทางการบินเพื่อลดการถูกพักงานหรือโดนเลิกจ้าง เช่น การกำหนดเพดานเงินชดเชยต่อบุคลากร การห้ามปลดพนักงานจนถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2563 ส่วนของไทยยังไม่มีมาตรการใดๆ ออกมาช่วยเหลือบุคลากรทางการบิน หากถูกเลิกจ้าง ปัจจุบันบริษัทที่เป็นบริษัทลูกของสายการบินไทยได้ปลดพนักงานออกเป็นจำนวนหนึ่งตั้งแต่สิ้นเดือนมิถุนายนพ.ศ. 2563 โดยคัดเอาพนักงานบางส่วนไว้

2.3 การพิจารณาให้เงินกู้ระยะสั้น เพื่อเพิ่มสภาพคล่องแก่สายการบิน ในการนำเงินกู้มาฟื้นฟูธุรกิจสายการบิน ในไทยก็ยังไม่มีความมาตรการดังกล่าว มีเพียงเปิดให้ทำการบินภายในประเทศได้บางส่วนเท่านั้น

สำหรับประเทศไทย การช่วยเหลือของภาครัฐเกี่ยวกับการลดค่าธรรมเนียมและค่าภาษีในธุรกิจการบิน บมจ. ท่าอากาศยานไทย และหน่วยงานอื่นๆ ได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจการบินบางส่วน พร้อมทั้งยังออกมาตรการเพิ่มเติมแก่สายการบินที่หยุดให้บริการชั่วคราว เช่น การลด/ยกเว้นค่าบริการในการขึ้นลงของอากาศยาน ส่วนการพิจารณาให้เงินกู้ระยะสั้นเพื่อเพิ่มสภาพคล่องแก่สายการบิน ในการนำเงินกู้มาฟื้นฟูธุรกิจสายการบินประเด็นนี้ยังไม่มีความมาตรการ

2.3.4 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สุพิชญา วงศ์วาสนา, 2564)

1. ด้านเศรษฐกิจ รายได้และสวัสดิการที่ได้จากการทำงานลดน้อยลง มีหนี้สินและรายจ่ายเพิ่มขึ้นมากกว่าตอนที่เกิดสถานการณ์โควิด ทำให้เศรษฐกิจต้องหยุดลง เป็นผลทำให้มีความไม่เพียงพอของปริมาณงาน และค่าตอบแทน ด้วยค่าตอบแทนที่ลดลงแต่ปริมาณงานมีเท่าเดิม

2. ด้านสภาพสังคม ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลง เนื่องจากต้องจำกัดคนจึงทำให้การพบปะกันลดลง อาจมาจากกิจกรรมที่ได้ทำลดน้อยลงไปทำให้ความสัมพันธ์ลดลง และเกิดการแบ่งกลุ่มกันเกิดขึ้น เพราะไม่มีความไว้วางใจกัน

3. ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลง มีการใช้ชีวิตแบบตั้งเครียดและมีความระแวงมากยิ่งขึ้น และมีการติดต่อประสานงานกันน้อยลง เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ไม่มีความสะดวกสบายในการทำงานต้องระวังมากขึ้น และมีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานลดลง

สามารถสรุปได้ว่าสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้นำผลกระทบ ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่ออยากทราบถึงผลกระทบที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประเทศไทย

ฉัตรดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 มีตำแหน่งเป็นพนักงานบริการภาคพื้น 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 พนักงานสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 พนักงานคลังสินค้าจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 ระดับต่ำสุดคือ ความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 3.18 และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.15 และระดับต่ำสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ฐิติรัตน์ มีมาก (2562) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแรงงานต่างชาติกรณีศึกษา: โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแรงงานต่างชาติ โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานสายการผลิต โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 302 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานสายการผลิต มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานสายการผลิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ และรายได้ที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และ 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านสิ่งค้ำจุนและด้านสิ่งกระตุ้นส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแรงงานต่างชาติที่ปฏิบัติงานสายการผลิต โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอภิปรายความแปรปรวนได้ถึงร้อยละ 79.50

ธาริกา พงษ์สิทธิกาญญา (2561) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย พบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย ด้านปัจจัยจูงใจมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความรับผิดชอบมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เช่นเดียวกับด้านปัจจัยค้ำจุนที่มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทน และด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทตามลำดับ และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและประสบการณ์การเป็นนักบินพาณิชย์มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักบิน

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปีมีสถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

ฐิติพร เสถียรพันธุ์ และพนิตา สุรชัยกุลวัฒนา (2559) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามกลาสอินคัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเคียวะไบโอเทคโนโลยีส์ จำกัด โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในงานและปัจจัยค่าจูงใจด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (เพื่อนร่วมงาน) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ผู้บังคับบัญชา) ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ มีพฤติกรรมการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน คือ ประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพเตรียมอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจด้านผลตอบแทนที่ได้รับ คือ ค่าตอบแทนนอกเวลาอยู่ในระดับมาก และเงินบำเหน็จการเกษียณ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในอาชีพ คือ ความมั่นคงในสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก และความมั่นคงในระบบสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน คือ ความเป็นมิตรของพนักงานสนับสนุนการปฏิบัติการบิน และความเป็นมิตรของนักบินที่ร่วมปฏิบัติการบินอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพปัจจัยจูงใจ คือ ระบบอาวุโสในการทำงานอยู่ในระดับมาก และบริษัท มีเส้นทางอาชีพในสายงานชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน คือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ควรปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการ ระดับเงินบำเหน็จ การเกษียณ ระบบสวัสดิการและเส้นทางการเติบโตในสายงานอาชีพ

สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษ์หิรัญ (2558) ศึกษา การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสถานะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก 2) ด้านความต้องการ คือ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่คุณภาพโรงแรมที่พักระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก และนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความคาดหวัง ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ด้านสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงานบริการในหน้าที่ อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจในทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนแนวทางสร้างแรงจูงใจ คือ 1) ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความภูมิใจ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2) การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสภาพการทำงาน สิทธิการประเมินเลื่อนขั้น 3) เครื่องอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต้องมีมาตรฐานสากล 4) เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงาน และ 5) ความสุขและการได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ

กนกอร สืบสิน (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างในการทำงานของพนักงานเรือปูนซิเมนต์ไทยจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างในการทำงานของพนักงานเรือปูนซิเมนต์ไทยจังหวัดสงขลา ประกอบไปด้วย ลักษณะของงานที่ทำ เงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าในหน้าที่ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการลดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความร่วมมือในการทำงาน และลักษณะของผู้นำ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จิรสิทธิ์ เลียวเสถียรวงศ์ (2555) ศึกษา ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยการผลิตและด้านการไม่เลือกปฏิบัติที่ได้รับมีระดับความเท่าเทียมกันในระดับสูง ส่วนระดับความเท่าเทียมกันในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันพบว่าพนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเท่าเทียมกันโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูงในรูปแบบเชิงเส้นและทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กัณณ วีระกรพานิช (2554) ศึกษา การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการคาดหวังและแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านอายุงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีไม่ต่างกัน 4) พนักงานที่มีการคาดหวังต่อองค์กรด้านการพัฒนา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ยกเว้นด้านสิทธิประโยชน์แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน และ 5) พนักงานที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านความผูกพัน และด้านการมีอำนาจแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Aguenza, B. B., & Som, A. P. M. (2018) ศึกษาปัจจัยปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการรักษาพนักงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร พบว่า ปัจจัยสาประการที่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่ต้องการจะถูกสอบสวน คำถามการวิจัยอยู่ที่ว่า ปัจจัยแต่ละอย่างนั้นมีบางส่วนพร้อมกันหรือไม่ผลกระทบต่อผลงานของพนักงานหรืออื่น ๆ โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณประชากรของการศึกษานี้เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม 47 คนที่มี N = 32 ข้อมูลปฐมภูมิล้วนรวมในรูปแบบของแบบสอบถามด้วยมาตราส่วนแบบตัวพิมพ์ของ Likert จากนั้นวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าค่าของการกำหนดการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับร้อยละ 59.3 แสดงให้เห็นว่าผลงานของพนักงานอธิบายได้จากความเครียดในงานแรงจูงใจและปัจจัยด้านการสื่อสารส่วนอีก 31.7 เปอร์เซ็นต์ที่เหลือเชื่อมโยงกับปัจจัยอื่น ๆ ยิ่งไปกว่านั้นการทดสอบ F แสดงให้เห็นว่าความเครียดในงาน (X1) แรงจูงใจ (X2) และตัวแปรการสื่อสาร (X3) มีอิทธิพลพร้อมกันประสิทธิภาพของพนักงานในขณะที่การทดสอบ T แสดงให้เห็นว่าทั้ง

ความเครียดในงาน (X1) และตัวแปรแรงจูงใจ (X2) ไม่มีผลบางส่วนต่อผลงานของพนักงานในขณะที่ตัวแปรการสื่อสาร (X3) มีผลบางส่วนผลงานของพนักงาน

Muchtar, M. (2017) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของมหาวิทยาลัย PGRI RonggolaweTuban ปัจจัยเหล่านี้คือแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะส่งผลดีต่อองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การทดสอบสมมติฐานทำได้โดยการกระจายแบบสอบถามให้มากถึง 52 พนักงานของมหาวิทยาลัย PGRI RonggolaweTuban การวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการทดสอบสมมติฐานว่าค่า $F = 4,312$; และ $p = 0.019$ ($p < 0.05$) ว่ามีอิทธิพลต่อแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อผลงานของพนักงาน PGRI University RonggolaweTuban ผลการทดสอบบางส่วน (t test) เกี่ยวกับตัวแปรแรงจูงใจได้ $t = 0.136$, $p = 0.892$ ($p > 0.05$) หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลงานของพนักงาน บนตัวแปรสภาพแวดล้อมที่ได้รับค่า $t = 2,376$; และ $p = 0.021$ ($p < 0.05$) ซึ่งหมายความว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลอย่างมากต่อผลงานของพนักงาน $R^2 = 0.115$ แสดงให้เห็นว่ามีแรงจูงใจพร้อมกันและสามารถมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม 11.5% ต่อพนักงานของมหาวิทยาลัย PGRI RonggolaweTuban

Calk, R., & Patrick, A. (2017) ศึกษาปัจจัยกระตุ้นในสถานที่ทำงานของคนรุ่นมิลเลนเนียล ผลการศึกษาพบว่า เป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่องค์กรต่างๆ ในปัจจุบันมีพนักงานซึ่งประกอบด้วยพนักงานสี่รุ่นที่แตกต่างกัน Millennials เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ล่าสุดและมีแนวโน้มที่ใหญ่ที่สุดในการเข้าสู่กลุ่มแรงงาน องค์กรต่างๆ กำลังดิ้นรนในการสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถจากคนรุ่น Millennial การศึกษานี้จะตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Millennials ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคนงาน Millennial ได้รับแรงบันดาลใจจากความต้องการพื้นฐานและความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของและแสวงหาการทำให้เป็นจริงผ่านงานที่ท้าทายและมีความหมาย อย่างไรก็ตามคนรุ่นนี้มีความหลากหลายมากเมื่อเทียบกับปัจจัยกระตุ้นของพวกเขา

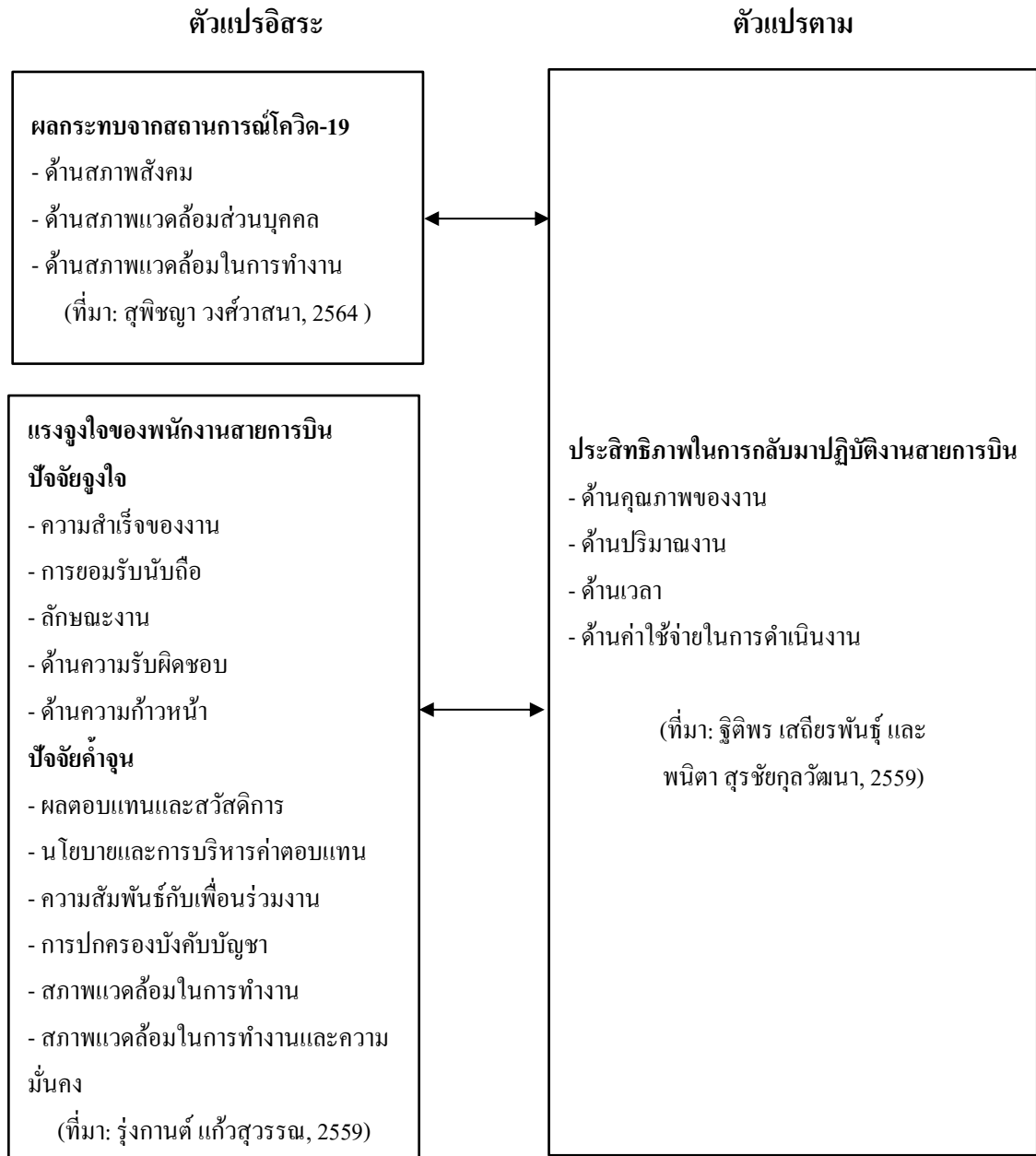
Monica, R. (2019) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในการทำงานและผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลที่ระบุทั้งหมด ได้แก่ การประเมินตนเอง หลักคุณลักษณะเชิงรุกและการแลกเปลี่ยนผู้นำกับสมาชิกกลายเป็นผู้มีอิทธิพลสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน ($R^2 = 0.69$) นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน ($R^2 = 0.50$) การมุ่งมั่นและความคิดริเริ่มเป็นพิเศษจะต้องได้รับการควบคุมในการมีการแลกเปลี่ยนสมาชิกที่เป็นผู้นำที่ดีและการสรรหาพนักงานที่มีความ

กระตือรือร้นและมีการประเมินตนเองเป็นหลักเนื่องจากพวกเขาได้แสดงให้เห็นผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันในงาน องค์การต้องให้ความสำคัญกับการสร้างและสร้างผู้มีอิทธิพลเหล่านี้ในที่ทำงานเนื่องจากจะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน มีการกล่าวถึงผลกระทบของทฤษฎีและการปฏิบัติ

Nguyen, N. N. (2020) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของนักศึกษาสังคมสงเคราะห์ในการทำงานในสถานบำบัดยาเสพติด: บทบาทของความรู้และทัศนคติ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้และทัศนคติเชิงบวกเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นแรงจูงใจของนักศึกษาในสังคมสงเคราะห์ในการทำงานกับบุคคลที่ใช้ยาเสพติดและความรู้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด นักศึกษาสังคมสงเคราะห์มีแนวโน้มที่จะต้องการทำงานร่วมกับบุคคลที่ใช้ยาเสพติดหากพวกเขามีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าและมีความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดและปัญหาเกี่ยวกับยาเพิ่มขึ้น สิ่งที่น่าสนใจคือไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในแรงจูงใจระหว่างผู้ที่มีทัศนคติเชิงลบกับคนอื่น ๆ มีการกล่าวถึงผลกระทบของการศึกษานานสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับการใช้สารเสพติด

2.5 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการตามระเบียบวิธีสถิติ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ จำนวน 19,537 คน (thaiairways.com, 2563)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ ผู้วิจัยกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน โดยได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดำเนินการแจกแบบสอบถามออนไลน์ โดยการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e^2 = ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 5%
 หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{19,537}{1+(19,537 \times 0.05^2)}$$

$$n = 391.97$$

ดังนั้น ในเพื่อความคลื่อนในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 10 ข้อ ได้แก่

1. ด้านสภาพสังคม
2. ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีลักษณะแบบสอบถามเป็น Rating Scale ประกอบด้วย 2 ด้าน จำนวน 44 ข้อ ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ
2. ปัจจัยค้ำจุน

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน มีลักษณะแบบสอบถาม เป็น Rating Scale ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณงาน
3. ด้านเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2, 3 และ 4 จะประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (Rating scale) อ้างอิง ใน จิริสิทธิ์ เสียวเสถียร วงศ์ (2555) คือ

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน |

การแปลผลค่าคะแนน แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอันตรภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่าง ๆ ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้เก็บรวบรวมไว้แล้วโดยมีแหล่งข้อมูลที่สามารรถอ้างอิง และมีความน่าเชื่อถือ เช่น ข้อมูลสถิติ รายงานการวิเคราะห์ ผลการวิจัย และเอกสารหรือบทความที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

3.4.1 จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้ทำการสำรวจมาทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4.2 ทำการลงรหัสและนำข้อมูลมาบันทึกเพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

(2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

วัตถุประสงค์ข้อ (1) และ (2) ข้างต้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient; r) ดังนี้

H1: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H2: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H3: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H4: ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H5: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H6: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H7: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H8: ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H9: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H10: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H11: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H12: ปัจจัยค่าจ้างของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

0.81-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

0.61-0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

- 0.41-0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- 0.21-0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
- 0.01-0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
- 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบทที่ 3 ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 392 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์งานวิจัยโดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน

3.1 ปัจจัยจูงใจ

3.2 ปัจจัยค้ำจุน

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าจำนวน และร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดที่แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	34.0
หญิง	264	66.0
รวม	392	100.0
2. อายุ		
21 - 30 ปี	185	47.2
31 - 40 ปี	178	45.4
41 - 50 ปี	29	7.4
รวม	392	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	178	45.5
สมรส	137	34.9
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	77	19.6
รวม	392	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	199	50.8
ปริญญาโท	139	35.4
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	54	13.8
รวม	392	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	115	29.3
30,001 - 40,000 บาท	168	42.9
40,001 - 60,000 บาท	109	27.8
รวม	392	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานต้อนรับ	115	29.3
นักบิน	108	27.6
พนักงานภาคพื้น	137	34.9
หัวหน้างาน	32	8.2
รวม	392	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นพนักงานต้อนรับ/นักบิน พนักงานภาคพื้น ของสายการบินไทย และไทยสไมล์ จำนวน 392 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 185 คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมามีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 178 คิดเป็นร้อยละ 45.4 และมีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานภาคพื้น จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นพนักงานต้อนรับ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีตำแหน่งนักบิน จำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 27.6

ตอนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

การวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านสภาพสังคม ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านสภาพสังคม	3.99	0.924	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล	4.07	0.887	มาก
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.95	0.883	มาก
รวม	4.00	0.898	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือ ด้านสภาพสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด- 19: ด้านสภาพสังคม

ด้านสภาพสังคม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19	4.09	0.894	มาก
2. กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19	4.01	0.913	มาก
3. เกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19	3.87	0.964	มาก
รวม	3.99	0.924	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด- 19: ด้านสภาพสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล

ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น	4.11	0.789	มาก
5. ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	4.07	0.945	มาก
6. มีการใช้ชีวิตแบบตึงเครียดและมีความระแวงมากยิ่งขึ้นในช่วงสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	4.04	0.918	มาก
7. มีการติดต่อประสานงานกันน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	4.05	0.895	มาก
รวม	4.07	0.887	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วง โควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีการติดต่อประสานงานกันน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วง โควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
8. มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ ช่วงโควิด- 19	3.95	0.912	มาก
9. มีความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลงในช่วง สถานการณ์ช่วงโควิด- 19	3.83	0.945	มาก
10. มีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานลดลง ในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19	4.06	0.791	มาก
รวม	3.95	0.883	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจาก สถานการณ์โควิด- 19: ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานลดลง ในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ มีความไม่ ปลอดภัยของสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน

3.1 ปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ ใช้สถิติเชิง พรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความสำเร็จของ งาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปักจัญจใจ

ปักจัญจใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.99	0.887	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.94	0.913	มาก
3. ด้านลักษณะงาน	3.98	0.890	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.98	0.899	มาก
5. ด้านความก้าวหน้า	3.95	0.871	มาก
รวม	3.97	0.892	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปักจัญจใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปักจัญใจ: ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	4.04	0.894	มาก
2. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.96	0.905	มาก
3. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่งสูง	3.84	0.951	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่	4.06	0.791	มาก
5. ท่านได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน	4.05	0.893	มาก
รวม	3.99	0.887	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปักจัญใจ: ด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.94	0.911	มาก
7. ความคิดเห็นที่ท่านนำเสนอออกไปมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.82	0.942	มาก
8. งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน	4.03	0.893	มาก
9. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม	3.96	0.907	มาก
รวม	3.94	0.913	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปักจัญจใจ: ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.83	0.949	มาก
11. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตรงตามความสนใจของท่าน	4.06	0.791	มาก
12. งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ ตื่นเต้น ทำทหายความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ	4.02	0.900	มาก
13. งานที่ท่านทำอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ความ ชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น	3.96	0.908	มาก
14. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร	4.03	0.900	มาก
รวม	3.98	0.890	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของ
พนักงานสายการบิน: ปักจัญจใจ: ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตรงตามความสนใจของท่าน อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และงานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ ตื่นเต้น ทำทหายความสามารถ ไม่ซ้ำซาก
จำเจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่คาดหวังได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.95	0.899	มาก
16. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม	4.04	0.892	มาก
17. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.96	0.907	มาก
รวม	3.98	0.899	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่คาดหวังได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน	3.83	0.949	มาก
19. ท่านมีโอกาสนอนย้าย / สับเปลี่ยนเรียนรู้งาน	4.06	0.793	มาก
รวม	3.95	0.871	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ: ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านมีโอกาสนอนย้าย/สับเปลี่ยนเรียนรู้งาน อยู่ในระดับมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

3.2 ปัจจัยค้ำจุน

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ผลตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.96	0.909	มาก
2. นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน	4.01	0.872	มาก
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.901	มาก
4. การปกครองบังคับบัญชา	4.02	0.900	มาก
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.99	0.894	มาก
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง	3.98	0.906	มาก
รวม	3.99	0.897	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ผลตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	4.04	0.892	มาก
2. รายได้ที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์สูงภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	3.96	0.907	มาก
3. รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.03	0.900	มาก
4. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับเป็นที่พึงพอใจภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	3.95	0.899	มาก
5. ค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นที่พึงพอใจภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19	3.83	0.949	มาก
รวม	3.96	0.909	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และรายได้ที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์สูงภายหลังสถานการณ์ช่วง โควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปัจจัยค้ำจูน: นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน

นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร	4.06	0.792	มาก
7. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้จนบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	4.03	0.903	มาก
8. ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับขององค์กร	3.90	0.97 1	มาก
9. องค์กรมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	4.05	0.793	มาก
10. องค์กรมีการกำหนดข้อบังคับต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และเป็นที่ทราบกันอย่างทั่วถึงของบุคลากรในองค์กร	4.01	0.900	มาก
รวม	4.01	0.872	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจูน: นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ องค์กรมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้จนบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11. ท่านได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน จากเพื่อน ร่วมงาน	4.00	0.902	มาก
12. ท่านได้รับคำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ สอนงานจากเพื่อน ร่วมงาน	4.01	0.900	มาก
13. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน	4.00	0.902	มาก
รวม	4.00	0.901	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของ
พนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านได้รับคำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ สอน
งานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ
สนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน อยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงาน
สายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: การปกครองบังคับบัญชา

การปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
14. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและแจกจ่ายงานให้ท่านอย่าง เหมาะสมและเป็นธรรม	4.01	0.899	มาก
15. ผู้บังคับบัญชาให้การดูแลเอาใจใส่ท่านนอกเหนือจากเรื่อง งาน	4.03	0.901	มาก
รวม	4.02	0.900	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: การปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การดูแลเอาใจใส่ท่านนอกเหนือจากเรื่องงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและแจกจ่ายงานให้ท่านอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
16. ท่านมีระบบงานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม	3.86	0.967	มาก
17. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.02	0.804	มาก
18. สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.01	0.899	มาก
19. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำดื่ม, โต๊ะทำงาน, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ลิฟท์ เป็นต้น)	4.03	0.901	มาก
20. บรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม (แสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียงรบกวน)	4.01	0.899	มาก
รวม	3.99	0.894	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้ว พบว่า ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำดื่ม, โต๊ะทำงาน, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ลิฟท์ เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลให้มีความ

สะอาดและเป็นระเบียบ และบรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม (แสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียงรบกวน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง

สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. งานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้ท่านในอนาคตได้	4.03	0.901	มาก
22. ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านทำอยู่นี้จะให้ความมั่นคงกับท่านในระยะยาว (เงินเดือน, สวัสดิการ)	3.91	0.951	มาก
23. งานที่ท่านทำพัฒนาคุณภาพชีวิตของท่านได้	3.99	0.926	มาก
24.งานที่ท่านทำสามารถเลี้ยงครอบครัวของท่านเพียงพอ และยังสามารถมีเงินเก็บออมได้	3.94	0.927	มาก
25. องค์กรมีความหมายและสำคัญต่อท่านมากและท่านรู้สึกผูกพันหากต้องออกจากองค์กรนี้	4.03	0.826	มาก
รวม	3.98	0.906	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงงูใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน: สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้ท่านในอนาคตได้ และองค์กรมีความหมายและสำคัญต่อท่านมากและท่านรู้สึกผูกพันหากต้องออกจากองค์กรนี้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ท่านทำพัฒนาคุณภาพชีวิตของท่านได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และงานที่ท่านทำสามารถเลี้ยงครอบครัวของท่านเพียงพอ และยังสามารถมีเงินเก็บออมได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.01	0.901	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.99	0.896	มาก
3. ด้านเวลา	3.97	0.925	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.97	0.884	มาก
รวม	3.98	0.902	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบินโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน	4.00	0.902	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา	4.00	0.900	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	4.00	0.902	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	4.01	0.900	มาก
5. ท่านปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของอาชีพ	4.02	0.900	มาก
รวม	4.01	0.901	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา และงานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้	3.99	0.924	มาก
7. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้	3.91	0.927	มาก
8. งานที่ได้รับมอบหมายออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน	4.02	0.831	มาก
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยไม่มีการคั่งค้าง	4.02	0.900	มาก
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ท่านได้รับมอบหมาย	4.03	0.900	มาก
รวม	3.99	0.896	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ท่านได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน และท่านสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยไม่มีการคั่งค้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11. ทางสายการบินมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	4.02	0.900	มาก
12. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น	3.99	0.924	มาก
13. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ	3.90	0.950	มาก
14. งานที่ทำมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	3.99	0.924	มาก
15. มีความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว	3.94	0.927	มาก
รวม	3.97	0.925	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทางสายการบินมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น และงานที่ทำมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
16. ในการดำเนินงานแต่ละครั้งท่านได้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม	4.02	0.896	มาก
17. ทางสายการบินมีการกำหนดวางแผนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	3.94	0.878	มาก
18. ทางสายการบินมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในค่าใช้จ่าย	3.90	0.869	มาก
19. ทางสายการบินจัดสรรทรัพยากรที่อยู่ในองค์กร เช่น วัสดุ ในการป้องกันโรคให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม	3.91	0.875	มาก
20. ทางสายการบินมีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย	4.08	0.900	มาก
รวม	3.97	0.884	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน: ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทางสายการบินมีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ในการดำเนินงานแต่ละครั้งท่านได้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และทางสายการบินมีการกำหนดวางแผนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่อง “ผลกระทบจากสถานการณ์ โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ทั้งนี้ มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	ด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	.083	.100

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 2 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	ด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	.089	.078

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 3 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	ด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	.079	.121

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 4 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	ด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ผลกระทบของสถานการณ์โควิด	.097	.055

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ผลกระทบของสถานการณ์โควิด ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยแรงจูงใจ	.095	.060

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้าน ปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยแรงจูงใจ	.072	.156

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยแรงจูงใจ	.082	.104

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบินพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยแรงจูงใจ	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยแรงจูงใจ	.056	.266

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ขอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะขอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยค้ำจุน	ด้านคุณภาพของงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยค้ำจุน	.514	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยคำจูน	ด้านปริมาณงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยคำจูน	.543	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ขอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยคำจูนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยค้ำจุน	ด้านเวลาในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยค้ำจุน	.614	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

H_1 : ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ทดสอบด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน

ปัจจัยค้ำจุน	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน	
	r	Sig.
ปัจจัยค้ำจุน	.188	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบินมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบจากสถานการณ์โควิดและแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบินในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบินซึ่งมีผลการสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานภาคพื้น จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ตามลำดับ

5.1.1 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ด้านสภาพสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

ด้านสภาพสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการ

รักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา คือ ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และมีการติดต่อประสานงานกันน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานลดลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

5.1.2 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน พบว่า

5.1.2.1 ปัจจัยจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ได้เต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

2. ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับการยอมรับในสังคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

3. ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตรงตามความสนใจของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และงานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ ตื่นเต้น ท้าทายความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

4. ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่คาดหวังได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

5. ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านมีโอกาสโอนย้าย / สับเปลี่ยนเรียนรู้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

5.1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสายการบิน: ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา คือ รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และรายได้ที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์สูงภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด- 19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

2. นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ องค์กรมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้จนบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านได้รับคำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ สอนงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านได้รับความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

4. การปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้บังคับบัญชาให้การดูแลเอาใจใส่ท่านนอกเหนือจากเรื่องงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและแจกจ่ายงานให้ท่านอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำดื่ม, โต๊ะทำงาน, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ลิฟท์ เป็นต้น) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ และบรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม (แสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียงรบกวน) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

6. สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า งานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้ท่านในอนาคตได้ และองค์กรมีความหมายและสำคัญต่อท่านมากและท่านรู้สึกผูกพันต้องออกจากองค์กรนี้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ท่านทำพัฒนาคุณภาพชีวิตของท่านได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และงานที่ท่านทำสามารถเลี้ยงครอบครัวของท่านเพียงพอและยังสามารถมีเงินเก็บออมได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

5.1.3 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของอาชีพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา และงานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ท่านได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน และท่านสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการผู้มาใช้บริการ โดยไม่มีการคั่งค้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

3. ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทางสายการบินมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น และงานที่ท่านมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และมีความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทางสายการบินมีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ในการดำเนินงานแต่ละครั้งท่านได้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และทางสายการบินมีการกำหนดวางแผนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ผลกระทบของสถานการณ์โควิด มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่าผลกระทบของ

พนักงานสายการบินมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านเวลาในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสายการบิน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของสถานการณ์โควิดและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อาจจะเป็นเพราะผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านสภาพสังคมทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงหรือจะต้องเกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้วางใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 ในด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้นทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 รวมถึงมีการใช้ชีวิตแบบตั้งเครียดและมีความระแวงมากยิ่งขึ้นในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 และมีการติดต่อประสานงานกันน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 ที่ตีมากยิ่งขึ้นและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเป็นเพราะไม่มีความปลอดภัยของสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 ทำให้มีความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลง อาจจะต้องมีการมีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเป็นการลดความไม่สบายใจ

และความกังวลของพนักงานลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศฉรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปีมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีรายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษหิรัญ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงสภาวะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก 2) ด้านความต้องการ คือ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด และการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่คุณภาพ โรงแรมที่พักระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก และนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความคาดหวัง ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ด้านสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงานบริการในหน้าที่อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจในทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนแนวทางสร้างแรงจูงใจ คือ 1) ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความภูมิใจ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2) การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสภาพการทำงาน สิทธิการประเมินเลื่อนขั้น 3) เครื่องอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต้องมีมาตรฐานสากล 4) เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงาน 5) ความสุขและการได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ

5.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการบินและประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทางด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน อาจเป็นเพราะ ด้านความสำเร็จของงานได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ

รวมถึงเปิดโอกาสให้นำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่ และได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ อาจเป็นเพราะ ได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานที่ทำทำให้เป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน อาจเป็นเพราะ งานที่ปฏิบัติอยู่ตรงตามความสนใจ หรือรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร และงานที่ทำมีความน่าสนใจ ตื่นเต้นท้าทายความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ ด้านความรับผิดชอบ อาจเป็นเพราะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม หรือได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และได้ปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่คาดหวัง ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้า อาจเป็นเพราะ มีโอกาสโอนย้าย / สับเปลี่ยนเรียนรู้งาน และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อีกทั้งปัจจัยค้ำจุนทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในการดำเนินงานในการกลับมาปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน ซึ่งอาจเป็นเพราะผลตอบแทนและสวัสดิการหรือรายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพของท่านภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด-19 รวมถึงมีการกำหนดนโยบายและการบริหารค่าตอบแทนที่ทำให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในด้านได้รับคำปรึกษา แนะนำชี้แนะ สอนงานจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการปกครองบังคับบัญชาที่มีการดูแลเอาใจใส่ท่าน นอกเหนือจากเรื่องงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำดื่ม, โต๊ะทำงาน, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ลิฟท์ เป็นต้น) และสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงทำให้สามารถมั่นใจได้ว่างานที่ทำอยู่สามารถสร้างความมั่นคงในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์จำกัด พบว่า 1) พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ มีพฤติกรรมการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยบนเครื่องบิน และปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน คือ ประสิทธิภาพการให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้โดยสารอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิผลการเตรียมอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจด้านผลตอบแทนที่ได้รับ คือ ค่าตอบแทนนอกเวลาอยู่ในระดับมาก และเงินบำเหน็จการเกษียณ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในอาชีพ คือ ความมั่นคงในสภาพการจ้างงานอยู่ในระดับมาก และความมั่นคงในระบบสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์

กับทีมงาน คือ ความเป็นมิตรของพนักงานสนับสนุนการปฏิบัติการบิน และความเป็นมิตรของนักบินที่ร่วมปฏิบัติการบินอยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพปัจจัยจูงใจคือ ระบบอาวุโสในการทำงานอยู่ในระดับมาก และบริษัท มีเส้นทาง career โดในสายงานชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง 3) แนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน คือ ฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ควรปรับปรุงเร่งด่วนเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานตามขั้นตอนการให้บริการ ระดับเงินบำเหน็จการเกษียณ ระบบสวัสดิการและเส้นทาง career โดในสายงานอาชีพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษย์หิรัญ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสถานะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก 2) ด้านความต้องการ คือ ปัจจัย 4 รายได้ ค่าตอบแทน และระบบสวัสดิการอยู่ในระดับมากที่สุด และการแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่คุณภาพโรงแรมที่พักระหว่างปฏิบัติการบิน อยู่ในระดับมาก และนโยบายการเลื่อนตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านความคาดหวัง ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด และเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ด้านสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ ความสุขที่ได้ปฏิบัติงานบริการในหน้าที่อยู่ในระดับมากและความพึงพอใจในทีมงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนแนวทางสร้างแรงจูงใจ คือ 1) ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความภูมิใจ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2) การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสภาพการทำงาน สิทธิการประเมินเลื่อนขั้น 3) เครื่องอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต้องมีมาตรฐานสากล 4) เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้น เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจในการทำงาน และ 5) ความสุขและการได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

5.3.1.1 จากการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าควรที่จะมีอุปกรณ์ที่สามารถใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน หรือมีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19 เพื่อเสริมสร้าง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกอร สืบสิน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างและลดแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน
เครื่องปั้นซิเมนต์ไทยจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต].
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กัณณ์ วีระกรพานิช. (2554). การคาดหวังและแรงงูใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดี
ต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด. *วารสาร
สังคมศาสตร์ บูรณาการ*, 1(1), 290-327.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงงูใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ
ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิรสิทธิ์ เสียวเสถียรวงศ์. (2555). ปัจจัยต่อแรงงูใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท
ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา. [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิตติพร เสถียรพันธุ์ และ พนิดา สุรัชกุลวัฒนา. (2559). แรงงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเคียววะ ไบโอเทคโนโลยี จำกัด.
[สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จิตร์รัตน์ มีมาก. (2562). แรงงูใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
แรงงานต่างชาติกรณิศศึกษา: โรงงานผลิตอาหารแบบครบวงจรแห่งหนึ่งในจังหวัด
สมุทรปราการ. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 5(2), 561-573.
- ณัฏดา ทิพย์จันทา. (2562). แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ
สายการบินไทยแอร์เอเชีย. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 6(2), 364-374.
- ชนกร ณรงค์วานิช. (2563). อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไประหว่างไรกับ โควิด-19. สืบค้น 26 กันยายน
2564, จาก <https://talk.mthai.com/pr/511844.html>.
- ชาริกา พงษ์สิทธิกาญญา. (2561). แรงงูใจในการปฏิบัติงานของนักบินสายการบินต้นทุนต่ำใน
ประเทศไทย. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*,
5(2), 116-129.
- รัชตะ จันทรพาณิชย์. (2564). สถานการณ์ โควิด-19: ผลกระทบ และการปรับตัวของธุรกิจการบิน.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 13(1),
1-20.

- รุ่งกานต์ แก้วสุวรรณ. (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไทย แอร์เอเชีย เอ็กซ์ จำกัด. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน วันที่ 8-9 ธันวาคม 2559*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สถาบันการบินพลเรือน. (2563). *สรุปข้อมูลข่าวสารอุตสาหกรรมการบินของไทย ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563 (มกราคม-มีนาคม 2563)*. สืบค้น 26 กันยายน 2564, จาก <https://www.catc.or.th/2015/attachments/file/year2563/63Quarter1.pdf>.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *ระเบียบสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พ.ศ. 2564*. (ระเบียบสำนักงาน). สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สุพิชฌาย์ พุ่มพฤษย์หิรัญ. (2558). การสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี 2558*, 1(1). 1172-1181.
- Nophawhan. (2563). *การยกเว้นมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการขนส่งสินค้าภายในห้องโดยสารของผู้ดำเนินการเดินอากาศ*. สืบค้น 26 กันยายน 2564, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/49900>.
- thaiairways.com. (2563). *จำนวนพนักงานของสายการบิน*. สืบค้น 26 กันยายน 2564, จาก https://www.thaiairways.com/th_TH/index.page.
- workpointtoday.com. (2564). *นักบินตกงานเกินครึ่ง เพราะ โควิด-19*. สืบค้น 26 กันยายน 2564, จาก <https://workpointtoday.com/pilot-covid/>.

ภาษาต่างประเทศ

- Aguenza, B. B., & Som, A. P. M. (2018). Motivational factors of employee retention and engagement in organizations. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 1(6). 88-95.
- Calk, R., & Patrick, A. (2017). Millennials through the looking glass: Workplace motivating factors. *The Journal of Business Inquiry*, 16(2). 131-139.

- Monica, R. (2019). Grisel's syndrome: non-traumatic atlantoaxial rotatory subluxation—report of five cases and review of the literature. *New Trends in Craniovertebral Junction Surgery*, 279-288.
- Muchtar, M. (2017). Factors affecting employee performance of PT. *Kiyokuni Indonesia*. *International journal of law and management*, 59(4), 602-614.
- Nguyen, N. N., Galib, M., & Nguyen, A. V. (2020). Critical Review on Gas Hydrate Formation at Solid Surfaces and in Confined Spaces—Why and How Does Interfacial Regime Matter. *Energy & Fuels*, 34(6). 6751-6760.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเก็บข้อมูลทำวิจัย
“ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 และแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อสายการบิน
ในการกลับมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำวิจัยของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทุกท่านแต่ประการใดโดยผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ทั้งนี้ แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด และคำถามแต่ละข้อ สามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

อาภากร สายสุวรรณ
นักศึกษาปริญญาโท
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
635151020020@dpu.ac.th

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21 - 30 ปี
() 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี
() 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ปริญญาตรี
() 2. ปริญญาโท
() 3. สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 30,000 บาท () 2. 30,001 - 40,000 บาท
() 3. 40,001 - 60,000 บาท () 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- () 1. พนักงานต้อนรับ
() 2. นักบิน
() 3. พนักงานภาคพื้น
() 4. หัวหน้างาน

ตอนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ระดับความคิดเห็น

ระดับมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับมาก	หมายถึง	4
ระดับปานกลาง	หมายถึง	3
ระดับน้อย	หมายถึง	2
ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสภาพสังคม					
1. ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กรลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
2. กิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ในองค์กรร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
3. เกิดการแบ่งกลุ่มในการทำงานและการไว้ใจน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล					
4. ความสัมพันธ์ของคนในสังคมลดน้อยลง เนื่องจากมีมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมเกิดขึ้น					
5. ทำให้กลุ่มคนในสังคมเกิดการรักษาระยะห่าง มีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
6. มีการใช้ชีวิตแบบตั้งเครียดและมีความระแวงมากยิ่งขึ้นในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
7. มีการติดต่อประสานงานกันน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					

ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
8. มีความไม่ปลอดภัยของสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
9. มีความสะดวกสบายในที่ทำงานลดน้อยลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
10. มีการส่งเสริมจากองค์กรด้านสุขภาพของพนักงานลดลงในช่วงสถานการณ์ช่วงโควิด-19					

ตอนที่ 3 แรงจูงใจของพนักงานสายการบิน

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน
ระดับความคิดเห็น

ระดับมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับมาก	หมายถึง	4
ระดับปานกลาง	หมายถึง	3
ระดับน้อย	หมายถึง	2
ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	1

3.1 ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสำเร็จของงาน					
1. ท่านได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
2. ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
3. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูง					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านนำเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เต็มที่					
5. ท่านได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน					
การยอมรับนับถือ					
6. ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การยอมรับนับถือ					
7. ความคิดเห็นที่ท่านนำเสนอออกไปมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
8. งานที่ท่านทำ ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน					
9. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับในสังคม					
ลักษณะงาน					
10. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
11. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ตรงตามความสนใจของท่าน					
12. งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจ ตื่นเต้น ท้าทายความสามารถไม่ซ้ำซากจำเจ					
13. งานที่ท่านทำอยู่สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ความชำนาญและพัฒนาความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น					
14. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กร					
ด้านความรับผิดชอบ					
15. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามลักษณะงานที่คาดหวังได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
16. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม					
17. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความก้าวหน้า					
18. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
19. ท่านมีโอกาสโอนย้าย / สับเปลี่ยนเรียนรู้งาน					

3.2 ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ผลตอบแทนและสวัสดิการ					
1. รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพของท่าน ภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
2. รายได้ที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์สูงภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
3. รายได้ที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4. สวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับเป็นที่พึงพอใจภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด-19					
5. ค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นที่พึงพอใจภายหลังสถานการณ์ช่วงโควิด-19					

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
นโยบายและการบริหารค่าตอบแทน					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร					
7. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรวางไว้จนบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด					
8. ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับขององค์กร					
9. องค์กรมีการกำหนดนโยบายต่างๆไว้อย่างชัดเจน					
10. องค์กรมีการกำหนดข้อบังคับต่างๆไว้อย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วถึงของบุคลากรในองค์กร					
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านได้รับความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านได้รับคำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ สอนงานจากเพื่อนร่วมงาน					
13. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
การปกครองบังคับบัญชา					
14. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและแจกจ่ายงานให้ท่านอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม					
15. ผู้บังคับบัญชาให้การดูแลเอาใจใส่ท่านนอกเหนือจากเรื่องงาน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
16. ท่านมีระบบงานและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม					

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
17. ท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานในหน่วยงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ					
18. สถานที่ทำงานของท่านได้รับการดูแลให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
19. ท่านได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำดื่ม, โต๊ะทำงาน, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์, ลิฟท์ เป็นต้น)					
20. บรรยากาศในที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสม (แสงสว่าง, อุณหภูมิ, เสียงรบกวน)					
สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง					
21. งานที่ท่านทำอยู่สร้างความมั่นคงให้ท่านในอนาคตได้					
22. ท่านมีความมั่นใจว่างานที่ท่านทำอยู่นี้จะให้ความมั่นคงกับท่านในระยะยาว (เงินเดือน, สวัสดิการ)					
23. งานที่ท่านทำพัฒนาคุณภาพชีวิตของท่านได้					
24. งานที่ท่านทำสามารถเลี้ยงครอบครัวของท่านเพียงพอ และยังสามารถมีเงินเก็บออมได้					
25. องค์กรมีความหมายและสำคัญต่อท่านมากและท่านรู้สึกผิดหากต้องออกจากองค์กรนี้					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน

คำชี้แจง โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ระดับความคิดเห็น

ระดับมากที่สุด	หมายถึง	5
ระดับมาก	หมายถึง	4
ระดับปานกลาง	หมายถึง	3
ระดับน้อย	หมายถึง	2
ระดับน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพของงาน					
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน					
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา					
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					
5. ท่านปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของอาชีพ					
ด้านปริมาณงาน					
6. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้					
7. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านปริมาณงาน (ต่อ)					
8. งานที่ได้รับมอบหมายออกมานั้นสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน					
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการผู้มาใช้บริการโดยไม่มีการกั้งค้ำ					
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ท่านได้รับมอบหมาย					
ด้านเวลา					
11. ทางสายการบินมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน					
12. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น					
13. ท่านทำงานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ					
14. งานที่ทำมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ					
15. มีความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว					
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
16. ในการดำเนินงานแต่ละครั้งท่านได้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม					
17. ทางสายการบินมีการกำหนดวางแผนในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด					

ประสิทธิภาพในการกลับมาปฏิบัติงานสายการบิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
18. ทางสายการบินมีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในค่าใช้จ่าย					
19. ทางสายการบินจัดสรรทรัพยากรที่อยู่ในองค์กร เช่น วัสดุในการป้องกันโรคให้แก่ท่านได้อย่างเหมาะสม					
20. ทางสายการบินมีการลดค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดโอกาสในการสูญเสีย					

= ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ =

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

อาภากร สายสุวรรณ

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2552 สาขา บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยรังสิต ภาควิชาอังกฤษ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย